

Qualità dei servizi di call center per l'assistenza ai clienti - Delibera n. 79/09/CSP

OPERATORE:	OPIQUAD		1° SEM.	
Anno di riferimento:	2022	Periodo di rilevazione dei dati:	2° SEM.	X
			ANNO Intero	

Per.	Denominazione indicatore	Misura	Unità di misura	Valore rilevato
S/A	Tempi di risposta alle chiamate ai servizi di assistenza clienti	Tempo minimo di navigazione su IVR per accedere alla scelta "operatore" <sup>(1)</sup>	secondi	29,8
		Tempo medio di risposta dell'operatore alle chiamate entranti	secondi	18,00
		Percentuale di chiamate entranti in cui il tempo di risposta dell'operatore è inferiore a 20 secondi	%	98,00
		Percentuale di reclami risolti senza che l'utente abbia la necessità di effettuare solleciti	%	94,0

**LEGENDA:** Per. = Periodicità della rilevazione; S/A = Semestrale ed annuale

**NOTE:** (1) La misura relativa all'IVR è calcolata come "tempo medio di navigazione" e non come "tempo minimo di navigazione".